

Consumentenbescherming door producttoezicht en toezicht op de naleving van de gedragsregels



Johan Lammens - Coördinator van de dienst Transversaal toezicht op de financiële producten bij de FSMA



Lien Verheghe - Coördinator van het Centraal inspectieteam bij de FSMA

Verslag van de uiteenzetting door Johan Lammens, Coördinator van de dienst Transversaal toezicht op de financiële producten bij de FSMA en Lien Verheghe, Coördinator van het Centraal inspectieteam bij de FSMA, voor het Belgisch Financieel Forum in Leuven op 23 mei 2017. Verslag uitgeschreven door Frank Lierman, Voorzitter redactiecomité Bank- en Financieuzen.

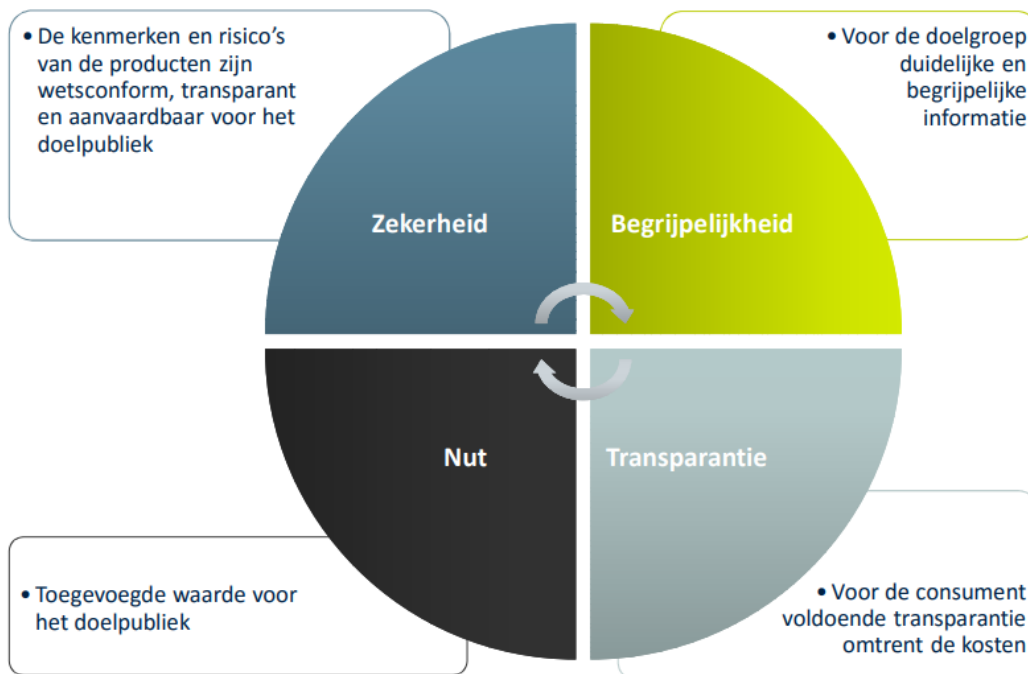
Product- en gedragstoezicht

Consumentenbescherming en – bewustzijn zijn essentiële pijlers van de post-crisis agenda. Er moet worden vermeden dat consumenten producten kopen die ze niet begrijpen of die hen blootstellen aan risico's die ze niet willen of kunnen dragen. Hierbij staat de bescherming van het spaarwezen centraal. Er zijn vier manieren om dat te bewerkstelligen: informatieverstrekking en publiciteit over producten reglementeren, ervoor zorgen dat de financiële tussenpersoon het cliëntenbelang behartigt door gedragsregels na te leven, het productaanbod sturen (zoals bijvoorbeeld gebeurd is met het moratorium voor gestructureerde producten) en de consument responsabiliseren door financiële educatie.

Ondanks het feit dat heel wat specifieke reglementering van toepassing is op de financiële producten, denk maar aan specifieke regels voor ICB's, de prospectusreglementering, de verzekeringswetgeving, etc., tracht de FSMA vergelijkbare/substituerebare producten op eenzelfde manier te controleren, ongeacht de vorm waarin het product wordt aangeboden. Dit is de zogenaamde transversale controle. Bepaalde regels, zoals die voor publiciteit en MiFID, zijn overigens op basis van dat principe opgesteld.

Wat het toezicht op verzekeringsproducten betreft, is er een breed wetgevend kader bestaande uit onder meer de wet van 4 april 2014 betreffende de verzekeringen, boek VI van het Wetboek Economisch recht handelend over de marktpraktijken en consumentenbescherming, de wet van 2 augustus 2002 betreffende het toezicht op de financiële sector en de financiële diensten, het KB van 14 november 2003 betreffende de levensverzekeringsactiviteit en het KB van 25 april 2014 betreffende bepaalde informatieverplichtingen bij de commercialisering van financiële producten bij niet- professionele cliënten. De doelstelling van het toezicht is mooi samengevat in figuur 1.

Doelstelling van het toezicht



Het voorwerp van het toezicht omvat enerzijds de controle op de naleving van de wetgeving op het gecontroleerde product, met de focus op de duidelijkheid en begrijpelijkheid van het product zelf, en van alle relevante wettelijke documenten. Anderzijds is er ook de controle van de kwaliteit van de overige informatie en de publiciteit die voor het betrokken product wordt verspreid. Publiciteit heeft een grote impact op de besluitvorming van de consument.

De geldende algemene principes van die controle zijn:

- conform de wetgeving worden verzekeringsdocumenten steeds gelezen in het voordeel van de verzekeringsnemers;
- er wordt veel belang gehecht aan leesbare, begrijpbare en transparante informatie;
- bovendien is er extra aandacht voor onder meer de uitzonderingen op de dekkingsvoorwaarden, de kosten verbonden aan de producten, het nut van het product en de complexiteit van het product.

De controle op verzekeringen wordt omkaderd door de Europese regelgeving, namelijk de richtlijn Solvency II, waarbij de klemtoon ligt op de a posteriori controle en op het feit dat documenten en informatie niet systematisch (kunnen) worden opgevraagd. De documenten dienen niet voorafgaandelijk aan de commercialisatie van het product ingediend te worden, met uitzondering van deze in het kader van PRIIPS. Het is een feit dat de FSMA slechts kan tussenkomen als de problemen zich al hebben gesteld.

Omtrent de perimeter van het toezicht is het belangrijk te onderlijnen dat veel producten pas worden gecontroleerd indien er aanwijzingen zijn dat er een probleem bestaat op basis van informatie bekomen via de ombudsman voor Verzekeringen of overgemaakt door consumenten en andere betrokkenen aan de FSMA. Dit belet de FSMA niet om toch thematische en sectorale onderzoeken te doen, of ad hoc controles naar aanleiding van eigen vaststellingen of zelf on-site controles te doen.

- Sectorale controle “Leven” op schuldsaldoverzekering verbonden aan een consumentenkrediet

Hierbij werden 12 producten geanalyseerd die op de Belgische markt worden gecommmercialiseerd door 10 Belgische verzekeraars en 2 bijkantoren. De focus lag op de begrijpelijkheid en duidelijkheid van de precontractuele documenten en op het nut van deze producten voor de consumenten.

Uit deze controle bleek dat er een beperkte toegevoegde waarde van dit product is omwille van de kostprijs, de geboden bescherming, de beperkte duur van het consumentenkrediet en de gemiddeld jonge leeftijd van de kredietnemer. Tevens werd vastgesteld dat het aantal schadegevallen zeer beperkt is in vergelijking met het aantal overeenkomsten, dat de kosten en commissielonen toch vrij hoog waren en dat er onregelmatigheden waren in de precontractuele en publicitaire documenten.

- Sectorale controle “Niet –Leven” op brandverzekering eenvoudige risico’s woning

De analyse werd gedaan bij 14 Belgische verzekeraars, die samen 97 % van de Belgische markt vertegenwoordigen. Het betrof een controle van de toepasselijke wetgeving, met een focus op de begrijpelijkheid en de duidelijkheid van de verzekeringsdocumenten.

De vaststellingen waren dat de verzekeringsdocumenten in grote mate conform waren met de toepasselijke wetgeving, behoudens enkele vaak voorkomende problemen. De verzekeringsdocumenten zijn moeilijk te begrijpen voor de gemiddelde consument bij gebrek aan een duidelijke structuur in de polis, de dubbele negaties, moeilijke begrippen en een ontbreken van recente indexen.

De aanbevelingen die werden geformuleerd beklemtoonden het belang van een duidelijke structuur, begrijpelijke begrippen, het gebruik van recente indexen, de verduidelijking van de toepassing van de index op de premies en het opnemen van de nodige vragen en informatie in de precontractuele documenten.

Toezicht op de naleving van de gedragsregels

De fundamentele gedragsregel is “zich op loyale, billijke en professionele wijzen inzetten om de belangen van de cliënten te behartigen”. De gedragsregels beogen een versterking van de

consumentenbescherming en het creëren van een “level playing field” tussen de verschillende sectoren met de uitbreiding van de MiFID-gedrageregels naar de verzekeringssector. Een belangrijk thema binnen de gedrageregels dat nauw aanleunt bij deze fundamentele regel is de “zorgplicht”. Dit thema omvat de verschillende aspecten in het dienstverleningsproces, van de selectie van producten, de inzameling van de informatie van cliënten tot de verstrekking van de dienst en de monitoring op het volledige proces. De FSMA dekt deze verschillende aspecten via verschillende vormen van controles (thematische controles, on-site inspecties, producttoezicht, ...). Figuur 2 schetst heel goed de verschillende domeinen omtrent de zorgplicht.

Toezicht op de naleving van de gedrageregels

Thema zorgplicht: algemeen



Elke gereguleerde onderneming is vrij om zelf haar eigen zorgplichtmodel te bepalen, maar moet hierbij rekening houden met de wijze van dienstverlening en hiertoe passende procedures en controles opzetten. De FSMA stelde tijdens haar inspecties rond de zorgplicht vast dat het gekozen zorgplichtmodel niet steeds overeenstemde met de praktijk op het terrein (zeker voor wat het al dan niet verstrekken van beleggingsadvies betreft). Indicatoren die kunnen bijdragen tot een conclusie (of minstens een perceptie) van beleggingsadvies zijn:

- de beschikbaarheid van een groot netwerk van agentschappen/kantoren met frequente face-to-face contacten;
- het gebruik van specifieke terminologie als “advies”, “gepersonaliseerde aanbeveling”, ... in procedures of in contacten met cliënten;
- het hanteren van woordgebruik als “ik raad u aan om”, “in uw plaats zou ik x doen”, “ik beveel u aan om” ...;



- het inwinnen van informatie dat enkel noodzakelijk is in het kader van beleggingsadvies.

De mate waarin er beleggingsadvies wordt verstrekt, kan afgetoetst worden op basis van het zogenaamde 5-stappenplan van CESR (CESR/10-293):

- Betreft het een aanbeveling?
- Heeft de aanbeveling betrekking op één of meer financiële instrumenten?
- Wordt de aanbeveling als “geschikt voorgesteld of is ze gebaseerd op de persoonlijke omstandigheden van de cliënt?
- Wordt de aanbeveling aangereikt via andere kanalen dan distributiekkanalen of aan het publiek?
- Werd de aanbeveling aangereikt aan een persoon in zijn hoedanigheid van (potentiële) investeerder of agent?

Bij het verzamelen van informatie van cliënten moet onder andere specifieke aandacht besteed worden aan: (i) de granulariteit van de informatie-inzameling met betrekking tot de kennis en ervaring van financiële producten in overeenstemming met het productenaanbod, (ii) de effectieve toetsing van de kennis van de cliënt (waarbij het herhaaldelijk opnieuw bevragen van de kennis moet vermeld worden en waarbij er voldoende documentatie moet zijn in het geval van binaire vraagstellingen als bewijs van toetsing van de kennis), (iii) de wijze van informatie-inzameling bij co-titularissen en minderjarigen, (iv) de wijze van informatie-inzameling rond de financiële situatie bij rechtspersonen, (v) de aanwezigheid van coherentiechecks, (vi) het bestaan van actualisatiemomenten bij belangrijke reële wijzigingen in de situatie van de cliënt en (vii) het hanteren van een duidelijke vraagstelling in het kader van de beleggingsdoelstellingen (bijv. door middel van grafieken, specifieke scenario's).

Wat de beoordeling van de geschiktheid/passendheid betreft, werden de volgende belangrijke aandachtspunten vastgesteld tijdens de inspecties van de FSMA:

- het ontbreken of het onvolledig karakter van de procedures inzake de geschiktheidstest;
- het ontbreken van een geschiktheidstest voor bepaalde financiële transacties (verkopen, pensioenspaarfondsen, beleggingsplannen, ...);
- het gebruik van gestandaardiseerde risicoprofielen zonder te toetsen aan de individueel ingewonnen informatie van cliënten;
- het aanbieden van niet-geschikte producten aan cliënten in beleggingsadvies. Ter herinnering: een gereguleerde onderneming mag niet uit eigen beweging ongeschikte beleggingsvoorstellen doen.

Voor de informatie aan cliënten geldt als algemene regel: bij het aanbieden of verstrekken van financiële producten of diensten moet alle aan (potentiële) cliënten verstrekte informatie, met inbegrip van publicitaire mededelingen correct, duidelijk en niet-misleitend zijn (Art 27, § 2 van de wet van 2 augustus 2002). In dit kader moet onder andere specifieke aandacht worden besteed aan het gebruik van disclaimers die voldoende duidelijk zijn, de formulering van de verantwoordelijkheid van zowel de onderneming als de cliënt met betrekking tot de gedragsregels, het correct gebruik van manuele formulieren alsook van interne documenten, de vermelding van alle kosten verbonden aan een bepaald financieel instrument, de overhandiging van alle verplichte wettelijke documenten aan de cliënt.